第４８条 管理の確認等

北海道開発局札幌開発建設部は、事業者における個人情報の管理の状況について適時確認することができる。また、必要と認めるときは、事業者に対し個人情報の取扱い状況について報告を求め、又は検査することができる。

第４９条 管理体制の整備

事業者は、本業務における事務に係る個人情報の管理に関する責任者を特定するなど管理体制を定めなければならない。

第５０条 従事者への周知

事業者は、従事者に対し、在職中及び退職後においても本業務における事務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

第５１条 罰則

事業者は、正当な理由無く、又は、不正な利益を図る目的で個人情報を提供したり、盗用した場合は、法律に基づき罰則が科せられる。

別紙 6

H25-27 国営滝野すずらん丘陵公園運営維持管理業務

個別仕様書

【本業務全体のマネジメント及び企画立案業務】

平成２４年〇月

第１編　総則

第１条 適用

本個別仕様書は、H25-27 国営滝野すずらん丘陵公園運営維持管理業務（以下「本業務」という。）のうち、本業務全体のマネジメント及び企画立案業務に適用する。

第２条 事業者の責務

事業者は、本業務全般について計画立案を行い、目標及び業務計画を策定し、その一元的管理方針のもとで、多岐にわたる業務を総合的な調整のもと、相互連携を保ち、適切に進捗管理を行いつつ実施しなければならない。

また、本公園の管理について創意工夫のある企画や効率的な運営等により、公園利用者の多様なニーズに応え、質の高いサービスの提供を図り、効果的・効率的な管理運営を目指さなければならない。

第３条 基本事項

１．本業務は、マネジメント及び企画立案業務を総括する業務責任者の責任のもと実施する。

２．事業者は、本個別仕様書によるほか、関係法令を遵守し、公園利用者への快適なサービスに努めるとともに、公共性に配慮し、都市公園の効用に資するよう適切に管理運営を行う。なお、本個別仕様書に記載のない事項又は本個別仕様書に疑義が生じたときは、その都度、調査職員等と協議する。

３．事業者は、公園内を常に良好な状態とし、他の業務と相互連携を保ち、適切に進捗管理を行い、実施する。

４．事業者は、公園利用者に対する案内及び緊急の対応等のサービスに努める。

５．事業者は、スタッフの服装、作業用機械、器具、車両等については、公園にふさわしいものとし、イメージアップに心掛ける。

６．業務責任者を含めた全てのスタッフについて、事業者が定める名札を作成し着用する。

７．取材、行催事、ボランティア活動、工事、納品等通常の公園利用と異なる目的で入園する場合は、「国営滝野すずらん丘陵公園業務等入園規則」に基づき、公園利用者の安全と快適な利用を確保するとともに、事故を未然に防止し公園施設の保全を図るように努める。（別添－１４「業務入園について」参照。）

８．持ち込み可能な車種及び車両の運行については、「園内車両入園規則」に基づき、公園利用者の安全と快適な利用を妨げない運転・駐停車・作業態度等に努めるとともに、北海道開発局札幌開発建設部が発行する車両運行許可証を前面に提示し、許可証裏面の「公園内車両通行および作業心得について」を遵守して走行すること。（別添－１５「国営滝野すずらん丘陵公園園内車両入園規則」を参照。）

９．作業にかかる車両の持ち込みは最小にとどめ、公園利用者の迷惑とならない様、必要に応じ誘導員を配置するか、公園利用者の迷惑とならない場所へすみやかに移動すること。

第４条 その他

この仕様書によるもののほか、本業務全体のマネジメント及び企画立案業務の実施にあたり必要な事項は、調査職員等と協議の上定めること。

第２編 本業務の計画立案及びマネジメント業務

第５条 管理水準

本公園の運営維持管理全般について、目標及び業務計画を策定し、その一元的管理方針の下で、企画運営管理業務、施設・設備維持管理業務、植物管理業務等、多岐にわたる業務について総合的な調整のもと相互連携を保ちつつ、適切な進捗管理を行うとともに、入園料等の徴収事務、北海道開発局札幌開発建設部の実施する整備・修繕工事における実施方針の検討等の助言・調整、臨機の措置、その他本業務が円滑に行われるための諸業務を行う。

また、公園の入園料等は、国の収入となることに留意し、事業者は、これらの徴収事務を別に定める手続き等に沿って安全、適切に行う。

第６条 業務の計画立案

国営滝野すずらん丘陵公園の業務全般について、公園利用者に対するサービス向上を目指し、多岐にわたる各業務を円滑かつ効率的に実施するため、総合的な視点から運営維持管理全般の目標をさだめるとともに計画立案を行う。

第７条 マネジメント業務

１．別紙－４「国営滝野すずらん丘陵公園運営維持管理基本方針」をふまえ、統一的な方針のもと、公園利用者に対するサービス水準を維持向上するため、多岐にわたる各業務について業務全般を俯瞰的に監理する。

業務全般の監理にあたっては、適宜、各業務における総合的な連携調整をはじめ、実施方法の決定、及び各業務の適切な進捗管理など、総合的な視点から国営滝野すずらん丘陵公園の運営維持管理全般のマネジメントを行う。

２．北海道開発局札幌開発建設部が実施又は要請する事業（例：緊急安全点検、防災訓練、安全パトロール、消防訓練、行催事、要人案内、公園に関する会議、監査・検査、視察、式典等）への参加・協力・実施を、積極的かつ主体的に行う。

３．本業務は、収益施設等の管理運営業務と連携しながら創意工夫やノウハウを発揮し、質の高いサービスの提供が行えるよう調整を行う。

４．別紙－１２「公園利用者数（団体、パスポート含む)」に示された区分に基づき、毎日、公園利用者数を計測し、調査職員等に報告する。

第８条 入園料等の徴収

１．事業者は、中央口、東口、滝野の森口の各ゲート及びその他調査職員等の指定する場所において、券売機を管理及び必要な消耗品の供給を行い、自動販売に係る入園券の作成及び販売をするとともに、入場ゲートにて入園券の手売り、改札を行うことで、所定の入園料金を徴収する。その際、つり銭、両替金を準備し、補充する。

２．事業者は、「平成 16 年度国営公園入園料に係る制度の拡充について（照会)」の「１．年間パスポート券」に基づき、中央口、東口、滝野の森口の各ゲート及び調査職員等の指定する場所において、年間パスポートの作成及び手売りを行い、所定の料金を徴収する。また、発行に時間を要する場合は、引換券を渡す等、適切な措置を講じる。なお、入園券を購入した公園利用者に対して、年間パスポートの販売を行う場合は、中央口、東口、滝野の森口の各ゲート及び調査職員等の指定す

る場所にて差額販売を行う。

3．年間パスポート購入者の登録情報は、関係法令及び共通仕様書第８章に定める「個人情報の取扱いについて」に基づき、適切に管理する。

4．年間パスポート購入者が、年間パスポートを不携帯の場合は、別途入園料の徴収は行わず、氏名等を登録情報と照合し、本人であることを確認した上で入園させる等、適切な措置を講じる。

5．シルバー券の利用者に対しては年齢を確認した上で入園させる等、適切な措置を講じる。

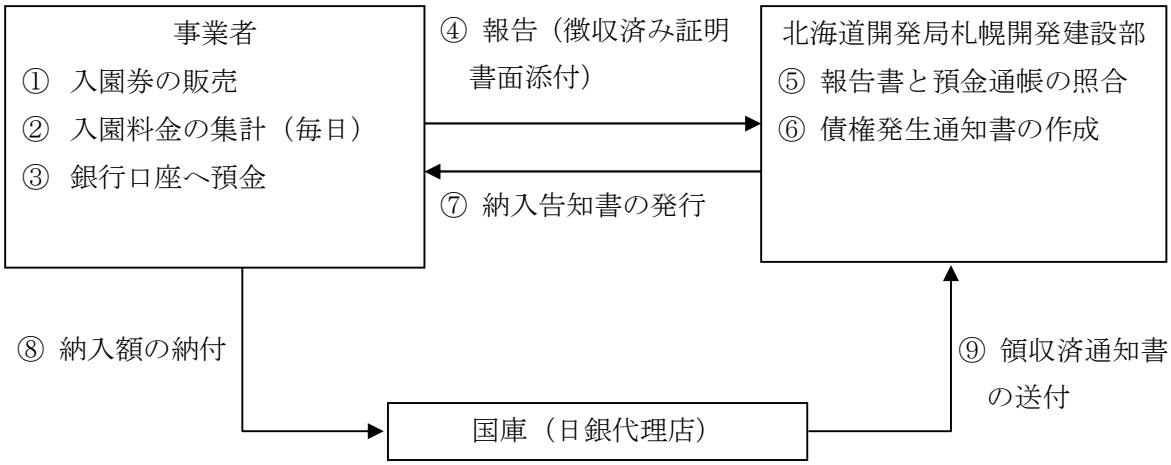
6．事業者は、手売り入園券を作成する場合は、調査職員等の指示により作成し、調査職員等の確認を得た上でこれを販売するまでの間保管する。

7．事業者は、毎月 15 日及び月末日までの徴収済みの入園料を集計し、徴収済みを証する書類を添えて調査職員等に書面により報告し、北海道開発局札幌開発建設部の所属歳入徴収官が発行する納入告知書により国庫に納入しなければならない。

8．国庫に納入する入園料等は、事業者の他の口座とは別の口座（入園料等の専用口座）で管理を行うこととし、公園利用者数、日々の売り上げた券及び入園料は、毎日、集金及び集計し、他の経理区分と分けて帳簿等に記入し、管理する。なお、入園料を徴収した後、国庫に納入するまでの間の管理責任は事業者にあるものとする。

9．入園料と駐車料金等その他の料金を同時に徴収する場合、入園料については前項に掲げる事項に基づき適切に管理する。

10．身障者・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳を提示された方とその付き添いの方１名は無料入園ができるので、必要な書類の確認を行う等適切な措置をとる。



※事業者の銀行口座で発生する利息については、年 2 回事業者から国に報告し、⑤～⑨の手続きを行う。

第９条 その他国庫に納入する収入

事業者は、前条の入園料等の徴収に付随して発生する収入が発生したときに、その内容を証する書類を添えて調査職員等に書面により報告し、国の発行する納入告知書により国庫に納入しなければならない。なお、その他の収入が発生した後、国庫に納入するまでの間の管理責任は事業者にある。

第１０条 保険の加入

万一の事故に備えて、動産総合保険（園内における保管・輸送を対象）に加入する。

第１１条 繁忙日対応

行催事の実施計画や過年度の利用者数の状況の把握等から、事前に繁忙日や利用者数を予想し、調査職員等や関係者との協議・調整、適切な人員配置及び駐車場の早期開場の検討等、事前準備を含めた対応を行う。

第１２条 公園利用者会議の開催

１．事業者は、当該年度の運営維持管理結果を次年度の運営維持管理計画に反映させることを目的とした会議を開催する。

２．開催時期および会議の構成員は、有識者、公園関係者、利用者代表等とし、事前に調査職員等と協議の上、調整する。

第３編 企画広報

第１章 行催事・利用プログラム企画運営

本章において、「行催事」・「利用プログラム」は北海道開発局札幌開発建設部の主催により行うものをいう。

第１３条 目的

行催事は、本公園の特性を活かし、公園の周知や利用促進のため、公園利用者の利用のきっかけを提供するサービスである。

利用プログラムは、公園の施設を活用し、公園利用者に対するサービス水準の向上の一環として提供されるサービスである。

事業者は、公園利用の増進に加え、公共施設としての公園の目的・機能を発揮するために行われる行催事や利用プログラムについて、企画立案、開催・運営等の一連の作業をノウハウや創意工夫を発揮して行う。

また、上記行催事のほか、北海道開発局札幌開発建設部の許可を受けて独立採算により開催する行催事については自主事業として取り扱う（別紙－9「H25-27 国営滝野すずらん丘陵公園運営維持管理業務収益施設等管理運営規定書」参照。）。

なお、第３者が展示会等を行う場合の行為ついては、都市公園法第 6 条、第 12 条に基づく北海道開発局札幌開発建設部の許可が必要であるため、事業者は、本仕様書第 20 条に示す手続きフローに従い、適切に対応する。

第１４条 管理水準

１．行催事・利用プログラムの管理水準

１）行催事

事業者は、北海道開発局札幌開発建設部主催の行催事を適切に実施し、公園の設立趣旨の達成及び利用の促進に寄与する。

行催事は以下の 4 つの大型主催イベントを想定しているが、下記以外の行催事についても適切に行う。

・チューリップ・すずらんフェスタ（６月頃）
・ラベンダーフェスタ（７月頃）
・コスモスフェスタ（９月・１０月頃）
・滝野スノーフェスティバル（２月頃）

２）利用プログラム

事業者は、計画に基づく利用プログラムを適切に実施し、公園の設立趣旨の達成及び利用の促進に寄与する。

利用プログラムは、本公園の基本方針に即した、事業者が主催する 10 人程度以上を想定した体験系、コンテスト系、展示系、講習会系の 4 つのプログラムで、入園者に対するサービス水準向上の一貫として提供されるサービスとする。

２．その他の留意事項

本公園はシーニックバイウェイの「札幌藻岩山麓・定山渓ルート」の登録団体であるため、事業者はシーニックバイウェイの活動への参加・協力に留意して、行催事・利用プログラムの企画運営を行

う。

第１５条 年間行事計画の作成

事業者は、共通仕様書第 15 条に示された年間行事計画を作成する際は、調査職員等と協議する。

第１６条 行催事・利用プログラムの企画立案

行催事・利用プログラムを円滑に実施するために、開催目的、手順、内容、工程、実施体制、開催効果、予算書等について企画立案し、その内容について調査職員等と密接に連絡調整する。（別添－２０「行催事・利用プログラムについて」参照。）

第１７条 行催事・利用プログラムの開催・運営

行催事・利用プログラムの開催・運営は、それぞれの目的に沿って、その効果が十分に発揮されるよう、入念な事前準備を行った上で、公園利用者のサービスや満足度の向上に寄与するよう行う。（参考：別紙－１４－１「行催事一覧」、別紙－１４－２「利用プログラム一覧」。）

また、行催事・利用プログラムの開催にあたっては、次の各号に掲げる事項に留意する。

１）官公署への連絡、届出

必要に応じ、警察・消防等行政機関との協議のほか、許認可の必要な事項について手続きが欠落しないよう注意する。

２）事故防止対策

共通仕様書第４章各条に掲げる公園内の安全管理に留意するほか、特に参加者の誘導整理、救護、緊急連絡など、事故防止対策には注意する。

また、大型の行催事・利用プログラムの主催時には、必要に応じて、物的措置及び専門の警備員の配置も含めた措置を講じ、安全確保に努める。

なお、けが人、病人などが発生した場合は、適切に対処し、調査職員等に報告する。

３）災害発生時の対応

台風、豪雨、雷等の災害発生時は、行催事・利用プログラムの開催の可否の判断を行うとともに、迅速に必要な人員を確保し、行催事・利用プログラムの参加者を安全な場所に誘導する等、適切な措置・対応を行う。

４）保険の付保及び事故の補償

参加者の不慮の事故に備え、必要な場合には損害保険に加入する。

５）地域連携の継承（行催事）

大型主催イベントについて、地域連携を継承していく。（別添－１９「3 年継続しているイベント連携・連携先」、別添－２０「行催事・利用プログラムについて」参照。）

６）希少な生き物が生息するエリアの利用について

野牛沢川の沢付近など、希少な生き物が生息・生育するエリアの利用時は、「滝野の森ゾーン（西エリア）植物維持管理計画書」（別添－４２）を遵守する。

第１８条 提出書類

事業者は、別添－２０「行催事・利用プログラムについて」に示した大型主催イベントや利用プログラムについて、準備作業開始の１週間前までに下記の書類を調査職員等に提出する。

１．詳細な実施計画書
２．予算書（支出項目内訳）

第１９条 その他

１.行催事･利用プログラム開催の前に､園内の施設工作物及び樹木等を損傷しないように注意し、公園内施設等に対する損傷や支障を与えないように養生を行う。また、行催事・利用プログラム終了後は、養生材や工具の撤去、床、壁、機器、開催場所周辺の清掃を行う。

２．行催事・利用プログラムの実施に際しては、園内の施設工作物及び樹木等を損傷しないように注意する。また、行催事・利用プログラムの実施中は、服装、言動等に注意し、公園利用者に不快感を与えないよう留意する。

３．行催事の実施場所については、公園利用重点調整区域（別添－４５）及び実施当日の公園利用者の安全誘導、公園の美観維持が特に重要となる園路、広場での実施は原則として行わない。

４．行催事・利用プログラムの実施に必要な仮設物の準備、撤去等に当たっては、安全管理に十分注意し施工する。

５．本仕様書に定める行催事・利用プログラムの実施に当たり、必要な原材料費等相当程度の参加費を参加者より徴収することは妨げない。但し、実施に当たっては、調査職員等に事前に承諾を得た上で徴収するものとし、その徴収額と経費については、本業務の会計とは別に帳簿等を取りまとめ、調査職員等に報告する（別添－２０「行催事・利用プログラムについて」参照)。

第２章　行為の許可申請の調整等

第２０条 行為の許可申請の調整等

主催以外で、都市公園法第 12 条に基づき第 3 者が本公園内で実施を希望する行催事等（競技会、集会、ロケーション、展示会、その他。以下、「持込イベント」という。）の開催に際しては、共通仕様書第 28 条に示す協議・報告を行うなど、調査職員等の指示に従い、必要な調整を行う。

１）事業者は、利用者からの持込イベントの相談窓口として、日時、規模、内容、建物使用料及び土地使用料が発生するかどうか等を確認・調整するとともに、その概要を調査職員等に報告する。

２）申請者から相談を受けた場合は調査職員等への事前確認を行った上で、他の利用形態等との調整を経て、持込イベントについて事業者と調査職員等間で確認・調整する。なお、必要に応じて、調査職員等も入りイベント主催者と調整を行う。

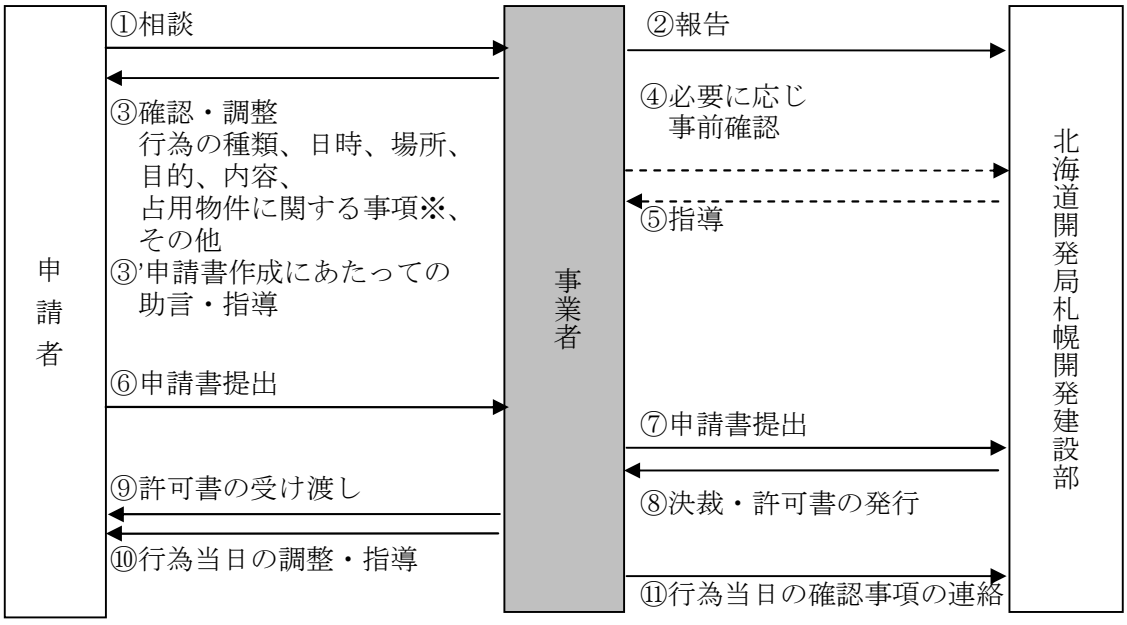
３）イベント主催者側から、事業者を通じ調査職員等に対し必要書類の提出を受ける。（別添－６「設置・管理許可申請書」、別添－１６「団体、持込イベント、ロケーション、施設占用利用の手続き」参照。）

４）北海道開発局札幌開発建設部は、都市公園法等に基づく許認可と、建物使用料及び土地使用料の徴収などを行う。

５）事業者は、イベント開催時に実際に占用が発生したかどうかを確認し、調査職員等に報告する。

６）事業者は、持ち込みイベントが申請に基づく開催内容だったかどうかを確認し、調査職員等に報告する。

＜都市公園法第１２条に基づく行為の許可に関する手続きフロー＞

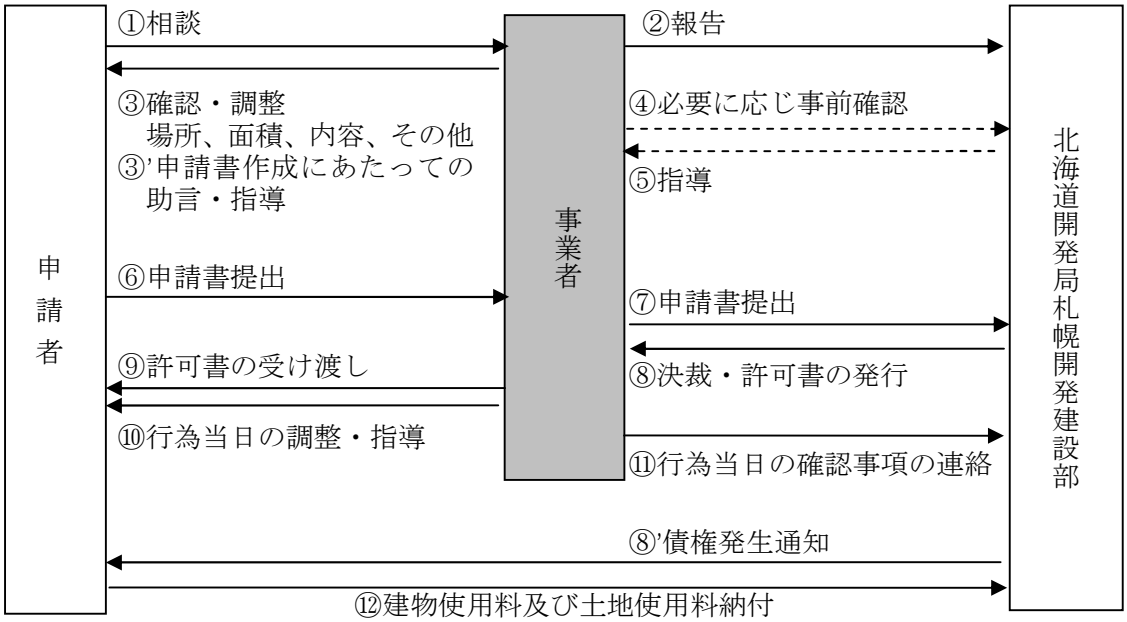


※占用物件が発生する場合は、別途都市公園法第６条に基づく許可申請と、建物使用料及び土地使用料の徴収が発生する。　（建物使用料及び土地使用料徴収事務は北海道開発局札幌開発建設部による）

行催事において、占用物件が発生する場合は、都市公園法第６条に基づく北海道開発局札幌開発建設部の許可が必要であるため、事業者は、下記に示す手続きフローに従い、適切に対応する。な

お、その際に発生する建物使用料及び土地使用料の徴収については、別途北海道開発局札幌開発建設部で行う。

＜都市公園法第６条に基づく占用の許可に関する手続きフロー＞



※原則として都市公園法第１２条に基づく行為に関する許可を前提とする（例外あり）

（別添－１６「団体、持込イベント、ロケーションの手続き」参照。）

第３章 公園ボランティア活動の支援・調整

第２１条 管理水準

市民のボランティア活動を促進するため、事業者は既存のボランティア活動の実態を把握し、ボランティアとの連携を図り、ボランティアが円滑に活動できるよう側面的に支援するとともに、活動の調整を行う。

側面的支援の一環として、各ボランティアについて、研修を以下の回数以上実施する。

ボランティア名	研修回数
滝野公園フラワーガイドボランティア	5 回/年
滝野の森クラブ	5 回/年

第２２条 ボランティア活動の内容

ボランティア活動は次の各号のとおりとする。

１．清掃

２．草刈

３．花壇の整備・管理

４．遊具の塗装

５．その他、公園の維持・管理・運営に関すること

ボランティア活動の内容は、以下の表のとおりである。（別添－２１「滝野公園ボランティア規約」、別紙－１４－３「市民参加活動一覧」参照。）

ボランティア名	活動内容	登録者数
滝野公園フラワーガイドボランティア	・園内みどころの案内 ・植物に関する各種の情報の提供 ・公園に関する各種の案内や禁止事項の周知	３４名
滝野の森クラブ	**森林ガイドボランティア** ・ネイチャーガイド ・スノーシューガイド **森づくりボランティア** ・森林管理作業の補助 ・世話人は代表世話人を補佐し、メンバー相互の連絡調整を図り、活動の円滑な運営に努めるための業務を行っていただきます。 **インタープリターボランティア** ・環境学習プログラムの企画・実施 **遊びの達人ボランティア** ・冒険遊び場きのたんの森の運営補助 **滝野の森クラブ全体** ・その他、本クラブに関係する活動	４７名

※ 平成２４年３月末現在

第２３条 新たなボランティア活動の実施に関わる規約案の作成

事業者は、新たにボランティア団体を設立する場合、当該団体に係る規約案を作成し、調査職員等と協議する（別添－２１「滝野公園ボランティア規約」参照）。

第２４条 調査職員等との協議等

１.事業者は、公募により組織されたボランティア団体については、滝野公園ボランティア規約（案）例に基づき、ボランティアの募集及び窓口等の業務を行う。

２．事業者は、滝野公園ボランティア規約（案）例に基づき、調査職員等と協議の上、ボランティアの登録、個人情報の管理、年間活動計画の策定、当該年度のボランティア活動の報告を行う。

第２５条 ボランティア登録の手続き

１．前年度の活動者が引続き活動しようとする場合は、その年度の活動計画について、調査職員等に申出する。

２．調査職員等は、第１項又は前項の申出があった場合、申出者と活動計画等について協議し、登録の可否を決定する。

第２６条 ボランティア登録の抹消

北海道開発局札幌開発建設部は、次の各号に該当する事実が発生した場合は、登録を抹消することができる。その際、事業者は、ボランティア登録の抹消に関する窓口業務や連絡、調整等を行う

１）登録者より登録取消しの申出があったとき

２）登録者の所在が不明となり、連絡不能となったとき

３）登録者がボランティアとして不適格であると認められるとき

第２７条 活動報告

事業者が登録者からその年度におけるボランティア活動の報告をとりまとめ、調査職員等へ報告をする。

第４章 広報

第２８条 管理水準

公園の利用促進や適正な利用の確保のため、ホームページの維持・更新や園内マップの作成・配布等、各種広報を適切に行う。

第２９条 年間広報計画の作成

事業者は、ポスター、チラシ、パンフレット、園内マップ等の広報の展開に関する年間広報計画を調査職員等と密接に連絡調整した上で策定する。

第３０条 提出書類

事業者は、ポスター、チラシ、パンフレット、園内マップ等の広報の展開について、準備作業開始の１週間前までに下記の書類を調査職員等に提出する。

１．詳細な実施計画書

２．予算書（支出項目内訳）

第３１条 ポスター、チラシ等作成

事業者は、年間広報計画に基づき、ポスター、チラシ、パンフレット・園内マップ等を作成し、園内で配布や掲示等を行う。（別紙－２８「紙媒体発行実績（種類、部数）」参照。）

第３２条 情報提供

事業者は、本公園の施設、自然・歴史・文化等の資源、行催事、広域観光等について、テレビ、ラジオ、雑誌、新聞等の各種媒体や記者クラブへの情報提供を行う。（別紙－１５「広報・報道実績」、別紙－２９「記者投込み実績」参照。）

第３３条 広報に係る素材等

１．事業者は、本公園のロゴ（名称）及びホームページアドレス等を入れた広告媒体を、調査職員等と協議の上、作成することができる。

本公園のロゴ（名称）等は「PARK IDENTITY MANUAL」（別添－２２）に従って使用する。

なお、本業務の成果及び本業務の実施の過程において、派生的に生じた著作権、特許権及び実用新案権等の無体財産権については、北海道開発局札幌開発建設部が承継する。

２．事業者は、北海道開発局札幌開発建設部が提供したパンフレット等の電子媒体を、調査職員等と協議の上、使用することができる。なお、提供した電子媒体について修正等を行った場合は、契約の終了後又は解除後、速やかに修正した電子媒体を調査職員等に提出する。

第３４条 取材・視察等への対応

テレビ局・新聞社等からの取材等及び行政機関等からの視察について、対応・協力を行う。

なお、いずれの場合も事前に調査職員等に連絡し、指示を受ける。

また、調査職員等への連絡については、即時性が求められる通常時の取材等の場合は事後報告を行うこととするが、視察の場合や、事故発生時等の広報対応は事前協議を行う。

第３５条 公開場所

ホームページによる情報発信は、公園の公的名称を使用し、原則として調査職員等が指定するレンタルサーバーに格納して公開することとし、レンタルサーバー管理会社にサーバー維持管理費を支払う。

第３６条 ホームページによる情報発信

１．事業者は、本公園のホームページ上で発信する情報について、共通仕様書第８章に定める「個人情報の取扱いについて」及び北海道開発局札幌開発建設部が定めるプライバシーポリシーに基づいた適正な内容であることを事前に確認する。

２．ネットワークのシステム管理者は、情報（掲載する文書、図画、写真及び音楽など）における著作権等の知的所有権に配慮する。

３．他人の著作物を本公園のホームページに掲載する場合には、事前に著作権者の許諾を得る。

４．本公園のホームページは原則として一つとし、収益施設や行催事等で作成したホームページは公園ホームページからアクセスできるようリンクを貼る。ただし、これらによりがたい場合は、別途調査職員等と協議する。

第３７条 掲載情報の更新・修正・訂正

１．事業者は、国営滝野すずらん丘陵公園ホームページについて、施設情報や行催事・草花等、随時更新される公園情報についてホームページデータを作成し、サーバーデータの更新を行う。本業務の成果及び本業務の実施の過程において、派生的に生じた著作権、特許権及び実用新案権等の無体財産権については、北海道開発局札幌開発建設部が承継する。

２．事業者は、個人に関する掲載情報について、本人又は保護者から内容の訂正又は削除の要請を受け、必要と認めた場合には、訂正等の措置をとる。

３．事業者は、国営滝野すずらん丘陵公園ホームページであるとの誤解を与える内容の他のホームページを発見した場合には、訂正等必要な措置を求める。

４．事業者は、本公園のホームページの情報が常に新しいものとなるよう更新に努める。

第３８条 その他

１．事業者やその関係者が私的に作成・開設するホームページ（及びブログ、プロフ、SNS を含む）は、国営滝野すずらん丘陵公園ホームページであるとの誤解を与えないよう配慮するとともに、職務上知り得た情報を掲載しない。

２．事業者は、月 1 回アクセス解析を行い、その結果を調査職員等に報告する。（別紙－１６「ホームページアクセス件数」参照。）

３．この仕様書によるもののほか、国営滝野すずらん丘陵公園ホームページの運用に関し必要な事項は、事業者が調査職員等と協議の上定める。

第４編 利用サービス等

第１章 公園利用者への利用指導等

第３９条 管理水準

事業者は、健全な公園利用の増進を図るとともに、安全快適な利用のため、利用上の注意などの公園利用者への利用指導、日常点検、に関する業務全般を行う。

第４０条 公園利用者への利用指導

１．事業者は、公園利用者への利用指導のために必要な人員数を各所に適宜配置する。

２．遊具が正しく利用されているか、監視及び遊具周辺の巡視を行う。

３．マウンテンバイクコース等において事故が発生した時、またはその恐れがあるときは、直ちに必要な措置をとる。

４．公園の利用に関する規則から逸脱している者、他の公園利用者に著しく迷惑をかける者等については、指導を行う。なお、指導に従わないものに対しては、総括責任者が退園を命じることができるものとする。

５．ペット同伴者のマナー遵守や他の公園利用者とのトラブルが発生しないよう、ペット同伴者の注意事項の配布や適切な掲示、利用指導等を行う。（別添－２３「ペットをお連れのお客様へ」参照。）

６．虹の巣ドーム、こどもの谷等において、多くの利用者数が予想される等の平常時とは異なる対応が必要な場合は、監視員を配置し利用指導を行う等、利用者の安全を確保するとともに、事故を未然に防止するように努める。

第４１条 日常点検

遊具とその周辺の外観を目視、触診を行い、部材の腐食、亀裂、トゲ、ささくれ、変形、ボルトの脱落、摩耗等の施設の変形や異常の有無を点検する。別添－３３「日常点検表」を参考にし、点検表を作成の上、実施する。

〈対象施設〉

(1) 森の回廊
(2) 鳥の巣デッキ
(3) 鳥の巣デッキＢ(森の回廊鳥の巣デッキ)
(4) スイングボール
(5) きりかぶ迷路
(6) 木材飛ばしＡ／Ｂ
(7) 光の遊具
(8) 木登りネット
(9) 森の吊橋
(10) こかげネットＡ／Ｂ
(11) トロッコ橋展望台前滑り台
(12) ゆらゆらきのこ
(13) メロディーきのこ
(14) こもれびネット
(15) 森の隠れ家
(16) りすの散歩路
(17) オートリゾート滝野木製遊具※
(18) オートリゾート滝野コンビネーション遊具※
(19) オレンジエッグ
(20) フワフワエッグ
(21) マウントコニーデ
(22) 虹の巣ドーム内虹の巣ネット
(23) ねずみのみち
(24) ローラー滑り台
(25) 溶岩滑り台

第２章 公園利用者等へのサービス業務

第４２条 管理水準

事業者は、公園利用者等が快適に楽しめるよう、電話対応、園内放送、障がい者・高齢者等の補助、各種掲示物の管理、見学者等への対応等、公園利用者への十分なサービスの提供とそのための準備を行う。

また、公園利用者等に不快と感じさせるような行動、言動、身なりをしてはならない。

業務遂行に当たっては、常に公平なサービスの提供に努め、特定の個人や団体に有利あるいは不利な扱いとならないようにする。

第４３条 公園利用者等への利用案内

１．事業者は、公園利用者への利用サービスのために必要な人員数を各所に適宜配置する。

２．園内の概要、見頃の花や開催するイベント等の基本情報を収集し、案内所にて公園利用者の問い合わせに対応する。また、電話及びメール等での問い合わせに対しても同様に対応する。なお、必要に応じて各部署に確認し又は引き継ぐ。

３．公園利用者等の苦情については、誠意を持って適切かつ迅速に対応し記録する。（別紙－２７「苦情、要望等対応処理」参照。）

４．園内での迷子、呼び出し、イベント告知等の園内放送を行う。

５．運営管理業務において作成する園内案内マップを希望する公園利用者等に配布する。

６．園内掲示板、掲示物を適切に管理する。

７．障害者及び高齢者等の補助を行う。

８．公園利用者の利便性向上のために車椅子、ベビーカー、リヤカー、双眼鏡の貸出しを行う。（別紙－３０「公園利用者に無償で貸与している物品一覧」参照。）

第４４条 団体利用調整

１．団体での公園利用者の誘導、バス等車両の停車場所への誘導を行う。

２．団体での広場使用について、調整を行う。

３．雨天時には、団体利用の適切な誘導や集合、休憩場所の確保、利用内容やスケジュールの変更への助言等支援を行う。

第４５条 出改札

１．券売機の管理を行い、入場ゲートにて改札を行う。

２．年間パスポートの販売を行う。（別添－２４「パスポート発行」参照。）

３．園内案内マップを来園希望者等に配布する。

４．入園者数を計数し、記録する。

５．つり銭、両替金を準備し、補充を行う。

６．売り上げた券、収入金について、帳簿等に記載し、管理する。

第４６条 拾得物、残置物の処理

１．事業者は、公園内で遺失物を発見した場合は、遺失物法に従い適正に処理する。

２．事業者は、拾得物の台帳を作成し、原則として所轄の警察に届ける。

３．事業者と契約した者及び従業員等が、公園内において他人の紛失した物件を拾得した時は、速やかに事業者に届けるように指導する。

４．事業者と契約した者及び従業員等は、遺失物法に規定する報労金は受け取る権利及び一切の権利を放棄する。

５．拾得物に当たらない残置物を発見した場合には、その処分方法等について調査職員等と協議する。

第３章　ロープトウ(そりゲレンデ)の運営管理

第４７条 管理水準

事業者は、そりゲレンデの利用者がロープトウを安全かつ快適に支障なく利用できるよう、運営管理を行う。（別添－３５「国営滝野すずらん丘陵公園ロープトウ取扱説明書」を参照。）

なお、ロープトウの設置撤去、安全点検および利用料金を徴収する場合の料金徴収業務は収益施設にて行う。

第４８条 開設期間・時間及び休場日

開設期間・時間及び休場日は、本公園の冬季開園日時に準ずる。ただし、天候の状況(荒天、積雪等)により、施設を一時使用中止することができる。

第４９条 施設等の運営管理

１）事業者は、公園利用者が故意又は過失によりロープトウの施設、設備及び備品等を破損、損傷又は滅失させたときは、すみやかに調査職員等に報告する。

２）事業者は、ロープトウ(そりゲレンデ)の利用規則を設定し、看板にて周知する。

３）施設をクローズするときは、受付を中止し公園出入口部及び駐車場出入口部にクローズする旨の看板を掲げる。